

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة صالح بونبندر قسنطينة -3-



كلية علوم الإعلام والاتصال والسمعي البصري

القسم: قسم الاتصال والعلاقات العامة

الرقم التسلسلي:

الرمز:

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال

تخصص: اتصال وعلاقات عامة

الشعبة:

دور الاتصال التنظيمي في تحسين بيئة العمل الداخلية في المؤسسة العمومية الجزائرية
دراسة ميدانية بمقر ولاية قسنطينة نموذجا

إعداد الطالبة:

موسى سارة

إشراف الأستاذة:

د/ صادقي فوزية

السنة الجامعية: 2022 / 2021

الدورة: جوان

ملخص الدراسة:

من خلال دراستنا هذه حاولنا تسليط الضوء على دور الاتصال التنظيمي في تحسين بيئة العمل الداخلية في المؤسسة العمومية الجزائرية " مقر ولاية قسنطينة " وذلك من خلال الوقوف على واقع كلا المتغيرين بالمؤسسة محل الدراسة، إذ يعتبر الاتصال العصب المحرك للعملية الإدارية وعامل مهم في الوصول إلى تحقيق الأهداف المنشودة، فدقة ووضوح المعلومات واستخدام الوسائل الملائمة من أجل الوصول وصول المعلومات في الوقت المناسب ضرورة حتمية لانجاز المهام بالمعايير المطلوبة وبالتالي تحسين بيئة العمل الداخلية، هذه الأخيرة تفرض وجود علاقة تفاعل بين الإدارة والعمال يعمل على خلق رضا ودافعية لديهم من أجل العمل لتمكين المؤسسة في الأخير من الوصول إلى أهدافها، وعليه هدفت هذه الدراسة إلى معرفة دور الاتصال التنظيمي في تحسين بيئة العمل الداخلية في المؤسسة العمومية الجزائرية " مقر ولاية قسنطينة " .

وقد تضمنت دراستنا التساؤل الرئيسي التالي:

_ كيف يساهم الاتصال التنظيمي في تحسين بيئة العمل الداخلية في المؤسسة العمومية الجزائرية ؟

والذي تندرج تحته الأسئلة الفرعية الثلاث ونوردها كالآتي:

_ ما نوع الاتصال السائد في بيئة العمل الداخلية للمؤسسة (مقر ولاية قسنطينة) ؟

_ ما هي وسائل الاتصال التنظيمي المستخدمة في تسيير نشاطات المؤسسة العمومية الجزائرية مقر ولاية قسنطينة ؟

_ ما هي معوقات الاتصال التنظيمي في بيئة العمل الداخلية لمقر ولاية قسنطينة ؟

وقد تضمنت هذه الدراسة ثلاث جوانب: الجانب المنهجي، الجانب النظري، والجانب التطبيقي، معتمدين على المنهج المسح الميداني والمنهج التحليلي كمكمل له، ونظرا لصغر حجم مجتمع البحث اعتمدنا على المسح الشامل حيث بلغ عدد أفراد المجتمع 47 مفردة، ولجمع معلومات أكثر عن موضوع الدراسة استعنا بأدوات جمع البيانات التالية: الملاحظة بدون مشاركة من خلال تسجيل ما يتم ملاحظته عن طريق مراقبة سلوك الموظفين عند انجاز المهام الموكلة إليهم، والمقابلة والتي تضمنت 11 سؤال مفتوح، كما اعتمدنا على الاستبيان والذي احتوى على 20 سؤال مغلق وذلك للحصول على صورة شاملة للمشاكل المراد دراستها وعرضها بطريقة واضحة.

وبعد إجراء المقابلة مع مجموعة من الموظفين وتوزيع الاستمارات على كل موظفي مقر ولاية قسنطينة وجمع المعلومات والبيانات وتبويبها في الجداول وتحليلها كما وكيفا توصلنا إلى النتائج التالية:

_ الاتصال السائد في المؤسسة هو اتصال نازل، صاعد، أفقي، وكل هذه الأنواع لها تأثير ايجابي على أداء العاملين لمهامهم.

_ من بين وسائل الاتصال التنظيمي المعتمدة في المؤسسة الاجتماعات، المراسلات، البرقيات، الفاكس، وكلها تؤثر بشكل فعال على تسيير نشاطات المؤسسة.

_ تؤكد الدراسة التي قمنا بها أن الاتصال التنظيمي يساهم في تحسين بيئة العمل الداخلية في المؤسسة العمومية الجزائرية، ويظهر ذلك من خلال أنه يسهل للإدارة القيام بمهامها وبالتالي تحققت الفرضية العامة.

الكلمات المفتاحية: الاتصال التنظيمي، بيئة العمل الداخلية، المؤسسة العمومية الجزائرية.

Résumé de l'étude :

A travers notre étude, nous avons tenté d'apporter un éclairage sur le rôle de la communication organisationnelle dans l'amélioration de l'environnement de travail interne dans l'établissement public algérien, "le siège de l'état de Constantine", en nous tenant sur la réalité des deux variables dans l'établissement étudié, la communication étant le nerf qui anime le processus administratif et un facteur important pour atteindre les objectifs souhaités, l'exactitude et la clarté des informations et l'utilisation de moyens appropriés pour parvenir à l'arrivée des informations en temps opportun est une nécessité absolue d'accomplir les tâches avec les normes requises et d'améliorer ainsi l'environnement de travail interne, Ce dernier impose une relation d'interaction entre la direction et les travailleurs qui travaille à créer la satisfaction et la motivation pour eux de travailler pour permettre à l'institution dans ce dernier d'atteindre ses objectifs, et en conséquence cette étude visait à connaître le rôle de la communication organisationnelle dans l'amélioration du travail interne environnement au sein de l'établissement public algérien "Constantine siège de l'Etat".

Notre étude comprenait la question principale suivante :

Comment la communication organisationnelle contribue-t-elle à l'amélioration de l'environnement de travail interne dans l'institution publique algérienne ?

Les trois sous-questions en relèvent, comme suit :

_ Quel type de communication prévaut dans l'environnement de travail interne de l'institution (siège de Constantin) ?

_ Quels sont les moyens de communication organisationnelle utilisés dans la conduite des activités de l'établissement public algérien, siège de l'état de Constantine ?

_ Quels sont les obstacles à la communication organisationnelle dans l'environnement de travail interne du siège de l'état de Constantine ?

Cette étude comportait trois volets : le versant méthodologique, le versant théorique et le versant pratique, en s'appuyant sur la méthode d'enquête de terrain et la méthode analytique en complément de celle-ci, et compte tenu de la petite taille de la communauté de recherche, nous nous sommes appuyés sur enquête où le nombre de membres de la communauté a atteint 47, et de recueillir plus d'informations sur

le sujet de l'étude que nous avons utilisé Avec les outils de collecte de données suivants : observation sans participation en enregistrant ce qui est observé en observant le comportement des employés lors de l'accomplissement des tâches assignées à eux, et l'entretien, qui comportait 11 questions ouvertes, et nous nous sommes également appuyés sur le questionnaire, qui comportait 20 questions fermées, afin d'obtenir une image complète des problèmes à étudier et de la présenter de manière claire.

Après avoir mené un entretien avec un groupe d'employés, distribué les formulaires à tous les employés du siège de l'État de Constantine, collecté des informations et des données, les catégorisant dans des tableaux et les analysant en quantité et en qualité, nous sommes parvenus aux résultats suivants :

La communication dominante dans l'organisation est la communication descendante, ascendante et horizontale, et tous ces types ont un impact positif sur l'exécution des tâches par les travailleurs.

_ Parmi les modes de communication organisationnels adoptés dans l'institution figurent les réunions, la correspondance, les télégrammes, le fax, qui ont tous un impact effectif sur la conduite des activités de l'institution.

Study summary:

Through our study, we tried to shed light on the role of organizational communication in improving the internal work environment in the Algerian public institution, "the headquarters of the state of Constantine", by standing on the reality of both variables in the institution under study, as communication is the nerve that drives the administrative process and an important factor in reaching the achievement of The desired goals, the accuracy and clarity of information and the use of appropriate means in order to reach the arrival of information in a timely manner is an absolute necessity to complete the tasks with the required standards and thus improve the internal work environment, The latter imposes an interaction relationship between management and workers that creates satisfaction and motivation for them to work to enable the institution in the latter to reach its goals, and accordingly this study aimed to know the role of organizational communication in improving the internal work environment in the Algerian public institution "Constantine state headquarters" .

Our study included the following main question:

How does organizational communication contribute to improving the internal work environment in the Algerian public institution?

The three sub-questions fall under it, as follows:

- _ What type of communication prevails in the internal work environment of the institution (Constantine headquarters)?
- _ What are the means of organizational communication used in the conduct of the activities of the Algerian public institution, the headquarters of the state of Constantine?
- _ What are the obstacles to organizational communication in the internal work environment of the headquarters of the state of Constantine?

This study included three aspects: the methodological side, the theoretical side, and the practical side, relying on the field survey method and the analytical method as a complement to it, and given the small size of the research community, we relied on the comprehensive survey where the number of community members reached 47, and to collect more information on the subject of the study we used With the following data collection tools: observation without participation by recording what is observed by

observing the behavior of employees when completing the tasks assigned to them, and the interview, which included 11 open questions, and we also relied on the questionnaire, which contained 20 closed questions in order to obtain a comprehensive picture of the problems to be studied and display it in a clear manner.

After conducting an interview with a group of employees, distributing the forms to all employees of the Constantine state headquarters, collecting information and data, categorizing them in tables and analyzing them in quantity and quality, we reached the following results:

The dominant communication in the organization is descending, ascending, and horizontal communication, and all of these types have a positive impact on the workers' performance of their tasks.

_ Among the organizational communication methods adopted in the institution are meetings, correspondence, telegrams, fax, all of which have an effective impact on the conduct of the institution's activities.

فهرس المحتويات

كلمة شكر و عرفان

ملخص بالعربية

ملخص بالفرنسية

ملخص بالانجليزية

فهرس المحتويات

قائمة الجداول

قائمة الأشكال

18.....مقدمة

المدخل: الإطار المنهجي للدراسة

23.....1/ الإشكالية

25.....2/ فرضيات الدراسة

25.....3/ أسباب اختيار الموضوع

26.....4/ أهداف الدراسة

26.....5/ أهمية الدراسة

26.....6/ نوع الدراسة

26.....7/ منهج الدراسة

27.....8/ الخلفية النظرية للدراسة (المقاربات النظرية)

30.....9/ أدوات جمع البيانات (الملاحظة، المقابلة، الاستبيان)

32.....10/ حدود الدراسة

38.....11/ تحديد مفاهيم الدراسة (الإطار الايتيمولوجي)

39.....12/ الدراسات السابقة

42.....13/ صعوبات الدراسة

	الفصل الأول: ماهية الاتصال التنظيمي وأبعاده
	المبحث الأول: مدخل مفاهيمي حول الاتصال التنظيمي وأهميته
45	المطلب الأول: تعريف الاتصال التنظيمي وعناصره.....
47	المطلب الثاني: أنواع الاتصال التنظيمي.....
53	المطلب الثالث: أهمية وأهداف الاتصال التنظيمي.....
	المبحث الثاني: الاتصال التنظيمي وآليات تحسين بيئة العمل الداخلية
55	المطلب الأول: خصائص وأساليب الاتصال التنظيمي.....
59	المطلب الثاني: وظائف الاتصال التنظيمي في المؤسسات العمومية.....
60	المطلب الثالث: معوقات الاتصال التنظيمي.....
	الفصل الثاني: بيئة العمل الداخلية وآليات تحسينها في المؤسسات العمومية
	المبحث الأول: الضبط المفهومي لبيئة العمل الداخلية وأهميتها
64	المطلب الأول: تعريف بيئة العمل الداخلية وخصائصها.....
65	المطلب الثاني: أهمية وأهداف تطوير بيئة العمل في المؤسسات العمومية.....
66	المطلب الثالث: متطلبات تحسين بيئة العمل الداخلية في ظل وجود المعوقات التنظيمية.....
	المبحث الثاني: المؤسسات العمومية وآليات تحسين بيئتها الداخلية من خلال تبني الاتصال التنظيمي الفعال كأولوية تنظيمية
67	المطلب الأول: مفهوم وخصائص المؤسسات العمومية ووظائفها.....
69	المطلب الثاني: آليات واستراتيجيات الاتصال التنظيمي الفعال في المؤسسات العمومية.....
73	المطلب الثالث: واقع الاتصال التنظيمي في المؤسسات العمومية الجزائرية.....
	الفصل الثالث: إجراءات الدراسة الميدانية
	المبحث الأول: تقديم المؤسسة محل الدراسة الميدانية
79	المبحث الأول: تقديم المؤسسة محل الدراسة الميدانية.....
79	المطلب الأول: التشخيص الشامل للمؤسسة محل الدراسة الميدانية.....
79	المطلب الثاني: مهام المؤسسة محل الدراسة الميدانية.....
81	المطلب الثالث: الأساليب المنهجية للدراسة وتقنياتها.....

82.....	المبحث الثاني: عرض وتحليل النتائج وتفسيرها
82	المطلب الأول: دراسة الخصائص لاستبيان الموظفين (الجمهور الداخلي).
82.....	المطلب الثاني: تحليل نتائج الدراسة.
109.....	المطلب الثالث: تفسير نتائج الدراسة.
112.....	خاتمة
114.....	التوصيات والمقترحات.
116.....	قائمة المصادر والمرجع.
125.....	قائمة الملاحق.